

**ANALISIS PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
GURU DALAM MENGATASI KONFLIK SISWA
(STUDI PADA PROGRAM KEAHLIAN MANAJEMEN
PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK N 1
BANDUNG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat pelaksanaan penelitian skripsi dalam memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas
Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh :

Radita Nabilah Zahirah

2005574

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN
PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

LEMBAR HAK CIPTA

ANALISIS PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DALAM MENGATASI KONFLIK SISWA (STUDI PADA PROGRAM KEAHLIAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS SMK N 1 BANDUNG)

Oleh :

Radita Nabilah Zahirah

Skripsi ini disajikan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Radita Nabilah Zahirah 2024

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Radita Nabilah Zahirah

2005574

**ANALISIS PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU
DALAM MENGATASI KONFLIK SISWA
(STUDI PADA PROGRAM KEAHLIAN MANAJEMEN PERKANTORAN
DAN LAYANAN BISNIS DI SMK N 1 BANDUNG)**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 27 Juni 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.

NIP. 195309121979032001

Pembimbing II



Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M.

NIP 196201271988031001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, M.Si.

NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 31 Juli 2024

Waktu : 08.00 – selesai

Tempat : Gedung B FPEB ruang 205

Susunan Panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd.,M.Si.
NIP. 197201272006042001

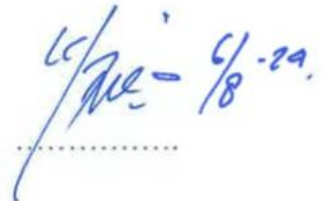

Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M. Si.
NIP. 196004121986031002

2. Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M.
NIP. 920200419950215101

Penguji 1. Prof. Dr. Dra. Hj. Janah Sojanah, M.Si
NIP. 195712191984032002

2. Dr. Rasto, M.Pd.
NIP. 197207112001121001

3. Dr. Fahmi Jahidah Islamy, S.M.B., M.M.
NIP. 920200419901110201



PERNYATAAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, Serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 27 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Radita Nabilah Zahirah

NIM. 2005574

ABSTRAK
**ANALISIS PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU
DALAM MENGATASI KONFLIK SISWA**
**(STUDI KASUS PADA PROGRAM KEAHLIAN MANAJEMEN
PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK N 1 BANDUNG)**

Oleh :

Radita Nabilah Zahirah

Skripsi dibimbing oleh :

Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M. Si. dan Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M.

SMK N 1 Bandung adalah sekolah kejuruan negeri akreditasi unggul dengan beberapa jurusan di dalamnya. Salah satu jurusan yang ada adalah Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Penelitian ini berfokus kepada proses komunikasi antara guru dan siswa. Salah satu proses komunikasi yang diberikan oleh guru ialah *komunikasi interpersonal*. Komunikasi ini biasanya digunakan oleh pihak dengan tujuan pelaksanaan komunikasi yang bersifat lebih mendalam agar mendapatkan informasi yang dirasa penting. Dalam dunia pendidikan, jenis komunikasi ini kerap digunakan oleh guru sebagai kepedulian guru terhadap siswa.

Komunikasi bersifat kompleks dan berubah-ubah, oleh karena itu penulis menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif deskriptif. Agar penelitian bersifat objektif dan dapat selalu diteliti perkembangannya, teknik pengumpulan data pun bertahap menggunakan observasi, wawancara serta studi dokumentasi.

Penerapan Komunikasi Interpersonal di SMK N 1 Bandung ini sudah menerapkan pola komunikasi interpersonal berdasarkan kelima kompetensi efektif menurut (DeVito, 2011). Namun pada pelaksanaannya masih belum dapat optimal dikarenakan adanya hambatan dan juga ketidaksepahaman antara guru dan siswa. Melalui analisis hasil wawancara dan analisis SWOT, pola komunikasi dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal guru dan siswa untuk penyelesaian konflik dapat menggunakan strategi agresif yaitu pemanfaatan *strength* (kekuatan) untuk mencapai titik optimal. Strategi tersebut dapat dilakukan diantaranya pendekatan empatik, penegakan aturan, intervensi, pemanfaatan teknologi, pelatihan guru, pendekatan humanis, kolaborasi antar guru, penerapan *win-win solution*, klasifikasi kelompok dan evaluatif.

ABSTRACT

ANALYST OF TEACHER COMMUNICATION INTERPERSONAL APPROACH TO SOLVE STUDENT CONFLICT

**(CASE STUDY AT MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS
AT SMK N 1 BANDUNG)**

By :

Radita Nabilah Zahirah

This thesis guide by :

Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M. Si. dan Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M.

SMK N 1 Bandung is a vocational school with an A Accreditation with a several major in it. One of the interesting major is Office Management and Business Services. This research focused on teacher and student communication. One of the communication progress is interpersonal communication. This communication is usually used by one side with purpose to get a deep understanding in order to obtain information that is considered important. In education situations this communication usually used as a teacher concern for student.

Because communication is complex and usually changes within situations, the research method uses a case study with descriptive qualitative approaches. In order to get an objective and attractive research, data collected techniques uses observations, interviews, and documentation studies.

Communication interpersonal has been based on the five effective approaches according to (DeVito, 2011). However, its implementation is still not optimal due to obstacles and disagreements between teachers and students. Through analysis of interview results and SWOT analysis, communication patterns in implementing interpersonal communication between teachers and students for conflict resolution can use aggressive strategies, namely the use of strength to reach the optimal point. These strategies can include an empathetic approach, rule enforcement, intervention, use of technology, teacher training, humanist approach, collaboration between teachers, implementation of win-win solutions, group classification and evaluative.

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa melimpah ruah saya dapat menuntaskan tanggung jawab penyelesaian skripsi ini hingga tuntas. Saya dengan senang hati mempersembahkan skripsi ini yang berjudul "Analisis Pendekatan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Mengatasi Konflik Siswa (Studi Pada Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis SMK N 1 Bandung)". Penulisan skripsi ini merupakan hasil kerja keras dan dedikasi yang saya lakukan selama periode penelitian. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan memahami fenomena menarik yang ada dalam subjek penelitian ini. Melalui proses penelitian yang cermat, saya berharap skripsi ini dapat memberikan wawasan baru dan kontribusi positif dalam bidang tersebut. Skripsi ini diajukan sebagai syarat dalam menempuh ujian sarjana (S1) Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) Universitas Pendidikan Indonesia. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari dosen pembimbing, teman-teman sejawat, keluarga, dan semua pihak yang telah memberikan masukan berharga. Terima kasih atas arahan dan bantuan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Namun, saya berharap temuan dan kesimpulan yang dipaparkan di dalamnya dapat memberikan sumbangan pada pengembangan pengetahuan di bidang ini. Saya juga berharap skripsi ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti terkait yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut pada topik serupa. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis berharap kepada para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulis.

Bandung, 27 Juni 2024

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah wa syukurillah, puji syukur saya panjatkan atas keberkahan Allah SWT karena berkat Rahmat-Nya lah saya dapat sampai di titik ini yaitu menyelesaikan penulisan skripsi. Tak lepas juga dari dukungan orang-orang sekitar yang membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti studi hingga memperoleh gelar sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Eeng Ahman, MS, selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti studi hingga memperoleh gelar sarjana di Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti studi hingga memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran.
4. Bapak Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M. Si., selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudi meluangkan waktunya disela-sela kesibukannya, untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan semangat kepada penulis dikala penulis mengalami berbagai kesulitan dalam proses penyusunan skripsi ini, karena bimbingannya pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudi meluangkan waktunya disela-sela kesibukannya, untuk memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan semangat kepada penulis dikala penulis mengalami berbagai kesulitan dalam proses penyusunan skripsi ini, karena bimbingannya pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Universitas Pendidikan Indonesia, khususnya pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran

viii

yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis selama mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.

7. Bapak Yuyun Syarifuddin S.Pd, M.Pd., selaku Kepala Sekolah SMK N 1 Bandung dan Ibu Dini Siti Anggraeni, S.Pd., M.Si., selaku Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum SMK N 1 Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian.
8. Ibu Wini Guswiani, M.Pd., selaku Kepala Program Keahlian MPLB, Ibu DRA. Aah Johariah, M.Si., Ibu Sari Yulianti, M.Pd., dan Ibu Muty Rachmadiny Utami, S.Pd., selaku guru produktif program keahlian MPLB SMK N 1 Bandung yang sudah banyak membantu penulis untuk dapat memperoleh data dan telah membantu dalam pelaksanaan penelitian di SMK N 1 Bandung.
9. Orang tua tercinta Ayahanda Drs. Dradjat Soelistyo Basuki dan Ibunda Sulastri Novita Djakimin yang selalu menemani penulis dalam keadaan apapun, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.
10. Rekan, partner, sahabat laki-laki saya, Jujun Juanda yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan semangat, dan selalu bersedia menemani dan membantu penulis dalam keadaan apapun.
11. Sahabat perempuan saya, Squad 15 (Angel, Azka, Cheli, Dini, Ellen, Intan, Jessica, Lanni, Nova, Sephia, dan Shafira), Jemaah (Natasya, Neysa, Shalsa, Siti Nurmala, dan Siti Ra'Fah).
12. Siswa-siswi SMK N 1 Bandung yang sudah memberikan semangat, bantuan dan dukungan untuk pembuatan skripsi ini.
13. Teman - teman seperjuangan Pendidikan Manajemen Perkantoran angkatan 2020 yang telah menemani selama perkuliahan ini, terimakasih atas segala bantuannya selama perkuliahan.
14. Kakak dan adik tingkat serta seluruh pihak yang selalu memberikan bantuan, arahan, motivasi, dan ilmu kepada penulis selama penulis menyusun skripsi.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan tersebut. Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA	iii
PERNYATAAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.4.1. Tujuan Umum.....	9
1.4.2. Tujuan Khusus	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.5.1. Manfaat teoritis.....	9
1.5.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1. Kajian Teori	11

2.1.1. Konflik Siswa	11
2.1.2. Komunikasi Interpersonal	17
2.1.3. Pendekatan Penyelesaian Konflik Siswa Melalui Komunikasi Interpersonal (Teori DeVito)	32
2.1.4. Manajemen Konflik dalam Komunikasi Interpersonal	40
2.2. Penelitian terdahulu	42
2.3. Kerangka Berpikir.....	57
2.4. Pertanyaan Penelitian.....	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	61
3.1. Objek Penelitian.....	61
3.2. Desain Penelitian	62
3.2.1. Metode Penelitian	62
3.2.2. Partisipan Penelitian	63
3.2.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	66
3.2.4. Teknik Analisis Data	71
3.2.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
4.1.1. Profil SMK N 1 Bandung	79
4.1.2. Visi dan Misi SMK N 1 Bandung	79
4.1.3. Struktur Organisasi	80
4.2. Hasil Penelitian	81
4.2.1. Bentuk Pendekatan Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa dalam Menyelesaikan Konflik.....	81

4.2.2. Efektifitas Pendekatan Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa dalam Menyelesaikan Konflik.....	90
4.2.3. Hambatan Guru dalam Melakukan Komunikasi Interpersonal dengan Siswa.....	92
4.2.4. Bentuk Konflik yang Terjadi pada Siswa dan Penyelesaiannya	98
4.3. Pembahasan.....	104
4.3.1. Analisis Bentuk Pendekatan Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa dalam Menyelesaikan Konflik Menurut DeVito (2011).....	104
4.3.2. Efektifitas Pendekatan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Penyelesaian Konflik Siswa.....	109
4.3.3 Analisis Hambatan Guru Melakukan Komunikasi Interpersonal dengan Siswa Dalam Penyelesaian Konflik melalui Pendekatan Teori (DeVito, 2011)	110
4.3.4 Analisis Strategi yang Dapat Dilakukan Guru dalam Implementasi Komunikasi Interpersonal Sebagai Penyelesaian Konflik.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN 1.....	132
LAMPIRAN 2.....	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Mencari Solusi	28
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	59
Gambar 3. 1 Model Miles dan Huberman.....	71
Gambar 3. 2 Analisis SWOT	76
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi SMK N 1 Kota Bandung.....	80
Gambar 4. 2 Jadwal Pembelajaran Salah Satu Kelas.....	93
Gambar 4. 3 Perbandingan Pola Komunikasi Interpersonal	111
Gambar 4. 4 Diagram Analisis SWOT IFAS dan EFAS	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Mutasi Siswa MPLB 2019-2023.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	65
Tabel 3. 2 Desain Lembar Observasi Penelitian	68
Tabel 3. 3 Desain Kegiatan Penelitian	69
Tabel 3. 4 Desain Hasil Wawancara Penelitian	70
Tabel 3. 5 Desain Aktivitas Pengumpulan Data Penelitian	70
Tabel 3. 6 Desain Tabel IFAS.....	75
Tabel 3. 7 Desain Tabel EFAS.....	75
Tabel 3. 8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	78
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Gaya Konflik	99
Tabel 4. 2 Analisis SWOT IFAS dan EFAS	115
Tabel 4. 3 Matriks IFAS (<i>internal factors analysis summary</i>)	117
Tabel 4. 4 Matriks EFAS (<i>eksternal factors analysis summary</i>)	118

DAFTAR LAMPIRAN
ADMINISTRASI SKRIPSI & SIDANG

Lampiran 1. Lembar Usulan Judul Penelitian Form 1	133
Lampiran 2 Lembar Pengajuan Judul Form 2.....	134
Lampiran 3 Surat Izin Pra Penelitian	135
Lampiran 4 Surat Izin Permintaan Data.....	136
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	137
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian dari SMK N 1 Bandung.....	138
Lampiran 7 Lembar Bukti Menyaksikan Sidang	139
Lampiran 8. Lembar Pendaftaran Seminar Usulan Proposal (SUP)	140
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Proposal.....	141
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Skripsi.....	142
Lampiran 11 Surat Pernyataan Validasi dari Dosen Ahli	145
Lampiran 12 Surat Pernyataan Validasi dari Sekolah.....	146
Lampiran 13 Form Pendaftaran Sidang Akhir	147

INSTRUMEN PENELITIAN

Lampiran 14. Informan Penelitian	149
Lampiran 15. Pedoman Observasi	151
Lampiran 16. Hasil Observasi Penelitian.....	153
Lampiran 17. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	157
Lampiran 18. Kehadiran Jadwal Penelitian	158
Lampiran 19. Pedoman Wawancara	160
Lampiran 20. Hasil Wawancara	163
Lampiran 21. Pedoman Instrumen Analisis SWOT.....	209
Lampiran 22. Tabulasi Data Angket SWOT	214

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. (2003). "Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Kanisius".
- Ahyani, Latifah Nur S.Psi, MA, Psikolog, Rr. Dwi Astuti, M. Psi., Psikolog. (2018) "Buku ajar psikologi perkembangan anak dan remaja".
- Anggraeni, S. (2010). "*Hubungan Antara Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dan Komunikasi Kelompok Dengan Resolusi Konflik Pada Siswa SLTA*", (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Aw, Suranto. (2011). "Komunikasi Interpersonal" ,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 5." *Graha Ilmu*.
- Berger, Charles R., Michael E. Roloff, and David R. Ewoldsen, eds. (2010). "*The handbook of communication science*." Sage.
- Budhiyanto, B. A., & Muhibbin, A. (2018). "*Komunikasi Interpersonal Guru Bimbingan Konseling dalam Menangani Pelanggaran Kedisiplinan Pada Siswa di SMA Al-Islam 1 Surakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Bimbingan Konseling Pada Siswa SMA Al-Islam 1 Surakarta)*" Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Chairani, M., Wiendijarti, I., & Novianti, D. (2014). "Komunikasi interpersonal guru dan orang tua dalam mencegah kenakalan remaja pada siswa (studi deskriptif pada siswa kelas XI SMA Kolombo Sleman)". *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 143-152.
- Choirunissa, R., & Ediati, A. (2020). "Hubungan antara komunikasi interpersonal remaja-orangtua dengan regulasi emosi pada siswa SMK". *Jurnal Empati*, 7(3), 1068-1075.
- Cholid, N., Marsudi, M. S., & Afiya, W. (2022). "Upaya Guru Bimbingan dan Konseling Terhadap Kasus Putus Sekolah Selama Pandemi Covid 19 di Sekolah Menengah Kejuruan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung". *Scientia: Jurnal Hasil Penelitian*, 7(2), 95-106.
- d'Albertis, Luigi. Maria. (2007). "*Consequences of No Child Left Behind: How Retention Impacts Learning Gains on the Florida Comprehensive Assessment Test in a Northwest Florida School District*". Doctoral dissertation, University of West Florida.
- Data Program for International Student Assessment (PISA), (2021). Diambil dari <https://fingerspot.com/news/info-pendidikan-terkini-siswa-indonesia-masih-banyak-yang-tidak-naik-kelas>.

- Deklara Nanindya,dkk.(2018). “Daya Tarik Pembelajaran di Era 21 Dengan Blended Learning”. Jurnal teknologi Pendidikan,Vol 1 Nomor 1.
- DeVito, Joseph A. (2007) “*The Interpersonal Communication Book 11th Editions*”, Pearson Boston MA.
- DeVito, Joseph A. (2011) “Komunikasi Antar Manusia”. Jakarta : Karisma Publishing Group.
- Devito, Joseph A. (2012) “*The interpersonal communication book 13th edition*”. Pearson.
- DeVito, Joseph A., Shimoni, R., & Clark, D. (2015). “*Massage Building Interpersonal Communication Skills (5th Ed.)*”. Pearson.
- Dimiyati, M. (1990) “Penelitian kualitatif : Paradigma Epistemologi, Pendekatan Metode dan Terapan”. Malang : PPs. Universitas Negeri Malang: 57.
- Djam’an Satori Aan Komariah, M. (2009). “Penelitian Kualitatif”. *Bandung: Alfabeta*.
- Effendy, O. U. (2003) "Ilmu, teori dan filsafat komunikasi." *Bandung: Citra Aditya Bakti*.
- Effendy, O. U. (2006). “Hubungan masyarakat: suatu studi komunikologis”. Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Fakhriyani, Diana Vidya. (2019) "Kesehatan mental". *Pamekasan: duta media publishing*.
- Fathurrohman, I. (2018). “Pengaruh komunikasi interpersonal guru dengan siswa terhadap perilaku belajar siswa dalam mewujudkan prestasi belajar siswa”. *Khazanah Akademia*, 2(2), 13-21
- Febrianto, A.S., Indrianti, R., Faldesiani, R., Addinna, D., Hernawan, Y., Suryadi, E., & Suryadi, G. G. (2023). “*Using Vosviewer For a Bibliometric Computational Mapping Analysis Of Publications On Communication Technology*”. *Journal of Engineering Science and Technology*, 18(6), 2748-2762.

- Febriati, Anggi Annisa. (2014) "Efektivitas komunikasi antar pribadi guru dan siswa dalam mencegah kenakalan siswa di SMA negeri 1 kota Bontang". *Jurnal Ilmu Komunikasi* 2.(4): 290.
- Goleman, D. (2005). "Kecerdasan emosional. (Terjemahan T. Hermaya)". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hanani, Silfia. (2017). "Komunikasi Antarpribadi". Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Haryoko, S., & dkk. (2020). "Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)". Makasar: Badan Penerbit UNM.
- Hasanah, H. (2015). "Pengaruh komunikasi interpersonal dalam menurunkan problem tekanan emosi berbasis gender". *Sawwa: Jurnal Studi Gender*, 11(1), 51-74.
- Hurlock. E.B. (2019). "Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan". Jakarta: Erlangga, cetakan ulang.
- J. Robert Havighurst. (1984). "Perkembangan Manusia dan Pendidikan". Bandung: Jemmars.
- Karneli, Y. (2018). "Upaya guru BK Untuk Mengentaskan Masalah-masalah Perkembangan Remaja Dengan Pendekatan Konseling Analisis Transaksional". *ISLAMIC COUNSELING : Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(1), 79-90.
- Kartono, K. (1990). "Psikologi Perkembangan Anak". Bandung: CV. Mandar.
- Kincaid, D. Lawrence & Wilbur Schramm. (1978). "Azas-Azas Komunikasi Antar Manusia". Terj, Agus Setiadi. Jakarta: LP3ES.
- King, L. A. (2012). "Psikologi Umum: Sebuah Pandangan Apresiatif Buku 2". Jakarta: Salemba Humanika.
- Leigh, A., & Mead, S. (2005). "Lifting Teacher Performance". *Progressive Policy Institute*.
- Little, R. (2006). "Ego state relational units and resistance to change". *Transactional Analysis Journal*, 36(1), 7-19.
- Mardawani. (2020). "Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif". Yogyakarta: Deepublish.
- Martinelli, Ida, & Nalil Khairiah. "Sosialisasi Urgensi Akreditasi Sekolah bagi Masyarakat dalam Memperoleh Layanan Pendidikan yang Unggul". *Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UISU* 9.2 (2020): 60-67.

- Maryati, Sri. (2015). "Dinamika pengangguran terdidik: tantangan menuju bonus demografi di Indonesia". *Economica: Journal of Economic and Economic Education* 3.2: 124-136.
- Mataputun, Y., & Saud, H. (2020). "Analisis komunikasi interpersonal dan penyesuaian diri remaja". *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 8(1), 32-37.
- Mufidah, Elia Firda, & Ragil Saloka Wijaya Isya. (2020). "Inner Child: Dalam Pandangan Konseling Analisis Transaksional". *PD ABKIN JATIM Open Journal System* 1.2: 76-83.
- Mulyasa. (2011). "Standar kompetensi dan sertifikasi guru". Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munawwaroh, Zahrotul (2017). "Analisis Manajemen Risiko pada pelaksanaan program pendidikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan". *Jurnal Administrasi Pendidikan* 24, (2).
- Mutiara, P. B. (2021). Analisis Matriks Ifas dan Efas Pt Unilever Tbk Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14, (2) : 363-371.
- Nadya, Fikka, Elly Malihah, & Wilodati Wilodati. (2020) "Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya pada Siswa". *Sosietas: jurnal pendidikan sosiologi* 10, (1) :775-790.
- Nasor, Muhammad. (2013). "Teknik Komunikasi Dalam Perubahan Sosial". *Ijtimaiyya* 6, (1): 79-96.
- Norman, D. A. (1978). "Notes toward a theory of complex learning". In *Cognitive psychology and instruction*: 39-48. Boston, MA: Springer US.
- Prasetyo, Muhammad Anggung Manumanoso, & Khairul Anwar (2021). "Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional". *Jurnal Komunikasi Pendidikan* 5, (1) : 25.
- Priyono, M. J. T. S. Z. (2016). "Metode penelitian kuantitatif". *Sidoarjo: Zifatma Publishing*.
- Rahmi, Alfi, Neviyarni Neviyarni, & Netrawati (2023). "Peran Konselor Kelompok Berdasarkan Pendekatan Analisis Transaksional Dalam Membantu Komunikasi Interpersonal". *Ristekdik: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 8, (1) : 106-114.
- Rakhmat, J. (2009). "Psikologi komunikasi. Edisi Revisi". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, A. T. (2021). Pola Komunikasi Antarpribadi Guru Bimbingan Konseling dalam Mengatasi Siswa Bermasalah. *Persepsi: Communication Journal*, 4, (1) : 43-59.

- Rangkuti, Freddy. (2014). "Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rozaq, F. (2012). Hubungan komunikasi interpersonal antara guru dan siswa dengan keaktifan belajar siswa kelas xi program keahlian teknik otomotif di smk muhammadiyah 4 klaten tengah tahun ajaran 2012/2013. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sanktrock, J.W. (2007) . "Perkembangan Anak. Jilid 1 Edisi Kesebelas". Jakarta: Erlangga.
- Sarwono, S.W. (2011). "Psikologi Remaja, Ed. Revisi, Cet. 14". Jakarta: Rajawali Press.
- Sastropoetro, RA. Santoso. (1988). "Partisipasi, Komunikasi, Persuasi dan Disiplin dalam Pembangunan". Bandung: Alumi.
- Setiawati, F.A., Wasesa, I., & Sudjud A. (2007). "Social life skill Untuk Anak Usia Dini Modul 1 Empati". Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sianturi, Jesika Febrianti, & Indra Setiawan. (2023). "Analisis Komunikasi Interpersonal, Manajemen Konflik Dan Disiplin Belajar Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik Di Sekolah Tinggi Teologi Betesda." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, (2): 11651-11665.
- Sidik, Z., & Sobandi, A. (2018). "Upaya meningkatkan motivasi belajar siswa melalui kemampuan komunikasi interpersonal guru". *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3, (2): 190-198.
- Sofia, A., & Adiyanti, M. G. (2013). "Hubungan pola asuh otoritatif orang tua dan konformitas teman sebaya terhadap kecerdasan moral". *Jurnal pendidikan progresif*, 4(2), 133-141.
- Spradley, J. P. (2016). "Participant observation." Waveland Press.
- Sridasweni, S., Yusuf, A. M., & Sabandi, A. (2017). "Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Peserta Didik". *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 6, (2): 176-193.
- Suharlina, Helly (2020). "Pengaruh Investasi, Pengangguran, Pendidikan dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Kemiskinan Serta Hubungannya dengan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Barat". *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, (56).
- Suparlan, Pasurdi. (1994). "Metode Penelitian Kualitatif". Jakarta: Program Kajian Wilayah Amerika – Universitas Indonesia.
- Suryadien, Denda, Rusmiati Dini, & Agnia Aulia Dewi. (2022). "Rencana Implementasi Kurikulum Prototipe Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia". *Jurnal Pgm Uniga* 1, (1).

- Suwatno, & Arviana, N. (2023). "*Komunikasi Interpersonal: Panduan Membangun Keterampilan Relasional Kontemporer*". Bumi Aksara.
- Tohirin, Bimbingan. (2009). "Konseling di sekolah dan Madrasah". *Jakarta: Rajawali Pers*.
- Triwardhani, I. J., Trigartanti, W., Rachmawati, I., & Putra, R. P. (2020). "Strategi Guru dalam membangun komunikasi dengan Orang Tua Siswa di Sekolah". *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8, (1): 99-113.
- Verderber, Kathleen S.; Verderber, Rudolph F.; & Berryman-Fink, Cynthia (2007) *Inter-Act: "Interpersonal Communication Concepts, Skills and Context". 11 edition. Oxford University Press.*
- Widjaja. H. A. W. (2002). "Komunikasi dan Hubungan Masyarakat". Jakarta : Bumi Aksara.
- Willis, Sofyan S. (2003). "Peran guru sebagai pembimbing". *Mimbar Pendidikan: Jurnal Pendidikan* 1.
- Wulandari, Diana (2016). "Model pembelajaran yang menyenangkan berbasis peminatan". *Jurnal Inspirasi Pendidikan* 6, (2): 851-856.
- Wulandari, Y. F., Rahastine, M. P., Bastian, Y., Murtiadi, M., & Pranawukir, I. (2023). "Komunikasi Antarpribadi Pemandu Museum Pada Layanan Virtual Tour Museum Kehutanan Melalui Aplikasi Zoom". *Dialektika Komunika: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah*, 11, (1): 51-65.
- Yvonna S. Lincoln & Egon G. Guba. 1985. "*Naturalistic Inquiry*". Beverly Hills CA: Sage.